

2月 概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

<北海道>

小樽国際インフォメーションセンター(運河プラザ観光案内所)

外国籍の入場者数は152人で前年同月比249%であった。そのうち案内したのはアメリカ15人、中国12人、台湾、ベルギー各4人ずつなどであった。2月は「雪あかりの路」というイベントが3日間の短縮日程で開催され、その初日に大変多くの外国籍の方が当案内所を訪れた。

浅草橋観光案内所

外国籍の入場者数は125人で前年同月比223%。そのうち案内したのは中国35人、香港6人、台湾5人などであった。

道の駅 ライスランドふかがわ

2月1日から21日まで、北海道まん延防止等重点措置が出ていたことにより、当施設は人流を抑制するため、2時間短縮営業をしていた。そのためスキー場の客も取り込めず、前年比77%、約7千人減少となった。

HTIC(北海道ツーリストインフォメーションセンター)札幌狸小路

2月は10日間開所したが、特に変化はなかった。来場者数は40人のうち17人が外国籍の方で、留学生や日本在住の方だった。前年同月比97.6%、前々年同月比の3.6%となった。内訳は台湾3人、中国4人、韓国2人、インドネシア4人、メキシコ2人、インド2人。来訪者の質問内容は、スノーアクティビティについての問合せが多かった。

<東北>

あおもり観光情報センター

青森県内において新型コロナウイルス感染の急拡大により、1月20日～2月28日まで青森県各市町村の観光施設のほとんどが休館となり、当案内所も閉所。9時～17時まで電話での対応のみとなった。外国籍の方からの問合せは、インド国籍の方より1件のみだった。

岩手県観光協会(マリオス)

岩手県では依然として新型コロナウイルス感染症が拡大しており、例年本県のスキー場を訪れている外国籍の旅行者にも影響が出ている。2月25日に八幡平市の安比高原スキー場に直結した「ANA インターコンチネンタル安比高原リゾート」が開業し、コロナ収束後の訪日旅行者の利用が期待される。

鳴子観光・旅館案内センター

訪日旅行者数は0人。日本人旅行者は週末には街中を散策する人も目立ち始めたような気がするが、2月の宿泊状況は昨年より悪かったという施設も多い。日帰り入浴などの需要がやや回復してきており、子ども連れも多くなってきた。

仙台ツーリストインフォメーションデスク

観光案内に関する問合せは引き続き数件に留まった 1 カ月だった。樹氷と温泉も希望する外国籍の方(おそらく留学生)が来館し、アクセスが比較的便利な山形県蔵王温泉方面を紹介したケースや、3~4月に蔵王の御釜を見たい、3月下旬にJRパスを使って東北を周遊する予定、という在住の外国籍の方からの電話やメールによる問合せが数件あったため、今後の伸びを期待したい。在住外国籍の方は神社仏閣を見慣れているせいか、日本人のように「自然」に興味がある傾向がみられる。

秋田市観光案内所

2月に男鹿市の「なまはげ柴灯まつり」があり、久しぶりに数組の外国籍のお客様がみえたが、すべて日本在住の方だった。

JR EAST Travel Service Center (秋田)

JR インバウンドパス類の購入に訪れるリピーターのお客様が多くなってきた。国籍は、ベトナム、パレスチナ、フィリピンなど。

会津若松駅観光案内所(V案内所)

- 2021年同月に比べ利用者数は81%、震災前の2010年同月比では15%の利用者数だった。来訪者上位の国は①フィリピン②中国、台湾、ベトナム となった。
- アジア圏からの来訪者は2021年同月比では84%、震災前の2010年同月比で22%、ヨーロッパ圏からの来訪者は2021年同月比では133%、2010年同月比では33%、北米からの来訪者は2021年同月比では33%、2010年同月比では25%となった。

<関東>

水戸観光案内所

2月はまん延防止等重点措置期間となり、「梅まつり」は3月に延期となったものの偕楽園は通常通り開園され、チームラボによる夜の光のアートも始まった。しかし駅近くにある訪日客によくご案内する飲食店が長期休業するなど、飲食店に関する案内が難しく感じられた。外国籍の方は18人の来所で、欧米圏14人とアジア圏4人。在住と思われる方には生活上の問合せ(集団接種会場、Suicaチャージ、イミグレーション)、観光の方には市内地図や偕楽園を聞かれた。

東武日光駅構内観光案内所

栃木県がまん延防止等重点措置の再延長となった(1月27日~3月21日まで)。2月の外国籍の観光客来所数は1月とほぼ同じ約100人。華厳ノ滝、中禅寺湖へ立ち寄り、帰りに東照宮へ行く定番の観光コースが人気。体を動かす事が大好きなアクティブな方には、スキーやスノーボードを楽しまれたり、疲れた体を癒す湯元温泉もある冬の奥日光エリアも大変人気がある。今年は雪が降る日も多く、案内した方の中には、湯元方面へスキーを楽しむために日光へ遊びに来たというアメリカ籍の方と日本人の夫婦がいた。

NEXCO 東日本 横川サービスエリア 上り線インフォメーション

相変わらず問合せは少ないが、スキー帰りと思しき欧米の家族がバスでお寄りになるなど、お立寄りが増えつつある。まん延防止等重点措置のため、食事の提供時間が20時までとなっており、休日は18時頃から夕食で

ご利用のお客様で混雑し、券売機の行列に並んでいる姿も見かける。

春日部情報発信館ぷらっとかすかべ

国内在住の外国籍の来館者は、中国 28 人、韓国 12 人、ブラジル 1 人、その他の外国籍の方 3 人だった。2 月上旬に中国の旧正月があり、1 月と比較するとかなり人数が増えた。アジア人同士、国が異なる友人と来館する様子も見受けられた。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター(第 1 旅客ターミナルビル)

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター(第 2 旅客ターミナルビル)

2022 年 2 月の外国籍の方訪問者数対前年度比は+52.40%(第 2 旅客ターミナルビルは+13.43%)であった。検疫指定施設で隔離されるオミクロン株流行定国は相変わらず多く、外国籍の来訪者はあまり増えていない。しかし下旬になると卒業旅行の学生など、若者の国内線利用者が増え、緊急事態宣言が出されていた昨年と比べると、今年は日本人来訪者が増加した。空港見学にいらっしゃる方も多く、展望デッキの場所や空港周辺の航空科学博物館、JAL Agriport が運営する「ストロベリーポートいちごのみ」(いちご狩りができる施設)などの問合せもあった。また、2 月は国際線の出発客で PCR 検査結果やフライト前など、空港で時間が余った方から成田市内観光について問合せを受けることが度々あった。一方で各国の入国制限は緩和の方向に動きつつある。ずっと厳しい入国制限を続けてきたオーストラリアだったが、2 年半ばより緩和され、2 年ぶりに帰国できると喜ぶお客様もいた。日本も 3 月 1 日から商用・就労などの新規外国人の入国を 1 日 5,000 人まで許可することになった。流行指定国でなければワクチン 3 回接種証明で入国後の隔離措置も必要なくなる。指定国でなく接種証明がない人と指定国で接種証明がある人は 7 日間の自宅待機が必要だが、空港から検査後 24 時間以内に自宅に帰る場合に限り、公共交通機関の利用も認められるようになる。そんな中、2 月 24 日、ロシアがウクライナに侵攻した。戦争地域上空を旅客機が飛べなくなり、成田ーヨーロッパ間の飛行機はキャンセルとなっている。ようやく入国措置が緩和され、少しずつ国際間の移動が再開しようという時に、新たなそして大変深刻な懸念材料となってしまった。

成田市観光案内所

2 月の来所者のうち外国籍の方は前月比 76.9%、前年同月比 80%となった。訪日旅行者の来所はなく、長期滞在者や在住者からの問合せのみとなったが、イランやアゼルバイジャンなど、当所への来所が珍しい国もあった。日本人に関しては、新型コロナウイルスの感染状況が改善せず、千葉県にもまん延防止等重点措置が出ている中、週末を中心に人出があり、例年では最も人出の多い 1 月を超える来所者数となった。

松戸観光案内所

訪日旅行者の来所はなかったが、観光案内所として物販を期間限定にて 3 月に開催。出来れば今後通常でお土産を販売できる仕組み作りを構築予定である。それにより訪日客でも気軽に観光案内所でお土産を購入していただける。

東京シティアイ

2 月の対応件数は 1 月の 39 件を下回り、16 件であった。スキーツアーについての問合せが 1 件あり、他には周辺の美術館企画展情報や、お子様と入りやすいレストランについてなど、旅行以外の一般的な案内が多かった。今後、日本在住の外国籍の方向けに旅行の積極的なアピールをする準備を整えたい。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

当所2月の来客は752件(対前月比85%)となり、例年では2月の来客は1月より減少傾向にあるが、1日あたりの来客(27件)は1月とほぼ同水準だった。これは、天候がよく、秩父方面の氷柱やフルーツ狩りの観光需要が高まったことが要因と考えられる。外国籍の方向け企画乗車券の発売実績は1月より42枚増加し、引き続き好調だった。お客様のアンケートからは、日本人同様に氷柱及びフルーツ狩りの需要が高いことがわかった。

箱根町総合観光案内所

全体の問合せ件数については1,802件(来所60%・電話40%;対前年度628件増153.5%)、日本人来訪者については1,791件(対前年度642件増155.9%)となり、外国籍来訪者については11件(対前年度14件減44.0%)となった。

道の駅 こぶちさわ

新型コロナウイルス感染症防止対策と積雪の日が数日間続いた影響もあり、全体では昨年冬の冬時期に比べ、観光客の減少が見受けられた。各スキー場に訪れた方が今後の旅行計画を立てる上で道の駅に立ち寄られ、登山に関する資料を求められるなどの姿も多くあった。また、今後の観光シーズンに向けての旅行計画に関する電話での問合せなども寄せられている。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

外国籍の旅行者の数は非常に少なく、引き続き厳しい状況が続いている。このような状況下ではあるが、計5人の外国籍の方が当案内所を訪れてくれた。2月はウインタースポーツの時期ということもあり、市内にあるスキー場までのアクセスの問合せがあった。バス停の位置や運賃の支払い方法に加えて、石和温泉駅周辺の観光スポットについても情報を入手したいとのことであった。最初は日本語でお話されていたが、対応したスタッフが「英語のほうが理解していただける」と判断し、途中から英語で説明をするとよくわかっていただけようでも感謝された。日本語を使用するか、外国語のほうが良いか判断が難しい場面もあるが、できる限りコミュニケーションが円滑にできるよう外国語対応のスキルも向上させていきたいと思う。

<北陸信越>

上越妙高駅観光案内所

2月は中国からの来客が多い結果となった。冬はスキーシーズンということで、訪日客の数が多くなることを想定していたが、市内の文化施設への案内もあった。

佐渡相川観光案内所

世界遺産登録国内推薦決定になってから、在住韓国籍の方からの問合せや、訪問が増えている。この時期に来島する日本人観光客は、2、3回来ているリピーターの方が多く、質問も観光地だけでなく歴史や文化についての問合せが多くなっている。

入善町観光案内所

海洋深層水ガイドの案内付き牡蠣満喫プランは富山県民限定で多数の利用があったが、町内開催のスポーツイベントやラーメンまつりなどは中止となった。観光案内所を訪れる観光客はほとんどいない。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット

外国籍の来所者数は3人と、対前年同月比81.3%減、対前々年同月比99.1%減となった。案内した国籍は、アジア圏が2人、アメリカが1人。内容は、温泉街への行き方や観光周遊バスの乗り方など、交通系の問合せだった。

山ノ内町観光連盟湯田中駅ガイドセンター

来所された外国籍の方もお伺いするとお住まいは国内の方ばかりだった。スノーモンキーは人気のようで3連休は例年ほどではないが、混雑した。

<中部>

岐阜市観光案内所

- 2月の利用状況については、合計1,440件となり、2020年2月の実績と比較すると全体69%減。観光で76%減、鶺鴒で100%減、宿泊で50%減、その他で55%減となった。
- 外国籍の利用者は計8人で、2020年2月と比較すると約93%減となった。内訳は、米国(3人)、スリランカ(2人)、韓国・インドネシア・ブラジル(1人)となった。
- 一般的な岐阜市内やその周辺の観光地に関する問合せの他、JR岐阜駅構内のコインロッカーの場所、岐阜大学受験者家族からの宿泊施設や市内観光地の問合せなどがあった。

一般社団法人 郡上市観光連盟

岐阜県も新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、県全体がまん延防止等重点措置区域に指定されていることもあり(報告当時)、スキー客以外は非常に少なかった。スキー場へは日本在住の外国籍の方も訪れているようだが昨年よりは減少していると報告を受けている。

マリンタウン伊東市観光案内所

まん延防止等重点措置が3月6日まで延長になり、感染者は少しずつ減少しているが、現在は高止まり傾向で、予断を許さない状況が続いている。外国籍の方の入国も、観光以外の許可がおりて、今後は少しずつ増えると予想される。2月は18人の来所があり、学生や日本在住の外国籍の家族のなど、複数での来所が目立った。

セントラルジャパントラベルセンター

- 2月はコロナ感染の第6波の影響で、お客様からの観光の問合せは1月より更に減少した。運休中の名古屋市内行のリムジンバスの問合せが複数件あった。その他、春以降の旅行のために、旅行パンフレットや周辺地域の観光資料をお求めになる方が見受けられた。
- 日本入国制限の緩和の報道や、海外の入国制限の緩和に伴い、邦人の帰国、海外渡航についてや、外国籍の方の入国、海外帰国に関しての問合せが100件以上となり、過去1年間で最も多かった。

伊勢市観光案内所(宇治山田駅観光案内所)

2月、当案内所においては一人だけ外国籍客の来所があった。他案内所にも勤務しているが、依然少ない数字ではあるものの、市内全案内所においてわずかに外客の来訪が見受けられてきている。

2月特記事項(独自の取り組み・訪日客に喜ばれたことや感謝されたことなど)

<北海道>

支笏湖観光案内所(支笏湖ビジターセンター)

「千歳・支笏湖氷濤まつり」の期間中は特に路線バスを利用して訪れる観光客が多く、手荷物預かり場所に関する問合せが多い。当案内所開館時間内は事務所で無料でお預かりをしている。日本国内からの観光客ではあるが、大きめのスーツケースでいらっしゃる観光客もいて、手荷物預かりサービスは非常に好評。

釧路市観光案内所(たんちょう釧路空港内)

40代くらいのアフリカ圏の男性がバスカウンター前で一人困っている様子。日本語でバスに乗車するか声をかけたが日本語が分からない様子だったので、再度英語で話しかけたところ、釧路駅行きのバスに乗車希望との事。バス券売機使用方法を案内し、乗車券が出てくるとほっとした様子で「Thank you!」と伝えてくださり、無事にバスに乗車。バス車内では停留所案内など、英語のアナウンスが流れるようだが釧路空港の館内ではバス乗車方法など、英語の音声によるバス乗車のアナウンスがない。今回のように困っている外国籍の方には案内所スタッフが積極的に声をかけることの大切さを改めて感じるとともに、二次交通の多言語での音声によるアナウンスの必要性も感じた。

HTIC(北海道ツーリストインフォメーションセンター)札幌狸小路

東京在住メキシコ籍の2人が来所。「札幌市内でおすすめのスキー場や英語によるスキーレッスンの料金などを知りたい」という問合せがあった。作成した札幌スキー場一覧を見せながら、それぞれの英語レッスンのあるスキー場を案内した。「分かりやすく助かりました。ありがとうございます」と感謝された。

<東北>

青森市観光交流情報センター

新型コロナウイルス感染拡大防止のため窓口業務を休止している間に、青森市が作成している「クルーズ旅客用観光チラシ」に関する意見交換会に案内所の代表スタッフが参加。お客様が必要とする観光施設の情報や、交通案内の表記方法などについて現場の目線で意見を述べた。その後、意見交換会の内容を案内所スタッフに共有し、クルーズ船の寄港再開に備えている。

弘前市立観光館

■新型コロナウイルスの影響で日常生活や行動を制限される状況が続き、弘前では伝統ある祭りや行事などが中止や縮小を余儀なくされ、まさに「長い冬」ともいえる期間が続いている。このような期間においても、大切なものを守りながら日々の暮らしを営み続ける、弘前の人々の「熱」を、全国に向けて発信したいとの想いでムービーが制作された。弘前の長い冬が生み出した強い精神力と、長い冬があるからこそ生まれた美しい文化や景色。弘前独自の精神性を是非感じていただきたく「冬があるから、」という言葉に込められた。
https://www.hirosaki-kanko.or.jp/web/edit.html?id=brand_movie (弘前観光コンベンション協会 HP)

■休館期間を利用して実施

- ・DMO 座学研修:津軽圏域 14市町村から成る地域連携 DMO「ClanPEONY 津軽」(2020年4月1日設立)についての基礎学習。法人名は、「一族」や「藩」を意味する「Clan(クラン)」と、津軽家の家紋である牡丹の花を意味する「PEONY(ピオニー)」を掛け合わせたもの。同年6月1日に当観光館 2F に正式な事務局(観光

戦略本部)を設置。DMO とその活動について知らない部分も多く、情報共有や支え合いはより一層必要になるのではないかと、改めて学ぶ機会を設けることになった。

- ・施設間研修:運営主体が同じであり、チームとも言える市内の 1 観光案内所と 2 観光施設において、互いの職場見学により各施設の基本業務を各自の勤務施設に照らし戻し、今一度業務を考え、ブラッシュアップを進める目的。
- ・弘前の観光初步研修:各施設にて様々な研修を実施しているが、弘前の観光の基本情報や魅力を改めて確認し、日々の業務に活かすことを目的とする。
- ・自分たちの職場を考える(AL グループワーク)研修:①考えることを楽しむ。②キーワードを見つける。③選ばれる観光地。④ギャップを見つけ、課題(やるべきこと)を設定。現状整理～理想や課題の設定～解決策提案～発表という AL 教育プログラムの思考フレームを使用し、普段の仕事を振り返りつつ、アフターコロナを見据えて自分たちの職場でできることを考えるグループワーク。
- ・消防訓練、地震訓練:当観光館は、明治時代の洋風建築、図書館、文学館、体育館などが集まる追手門広場に位置しており、今まで広場全体の地震を想定したものは行っていなかった。火災との発生時初期行動の違い、お客様の安全確保、避難経路と避難場所の精査などを実施。JNTO より提供されている、海外からのゲスト向けの防災マニュアルやセミナー資料には、国内客にも共通する部分が多く、参考になり、訓練後の防災ミーティングでは課題などを共有し合った。
- ・「弘前アップルパイガイドマップ」(2010 年初版発行)の第 15 版が 2 月に発行され、その英語版の校正をしている。以前からの要望に沿えることとなり、英語版は初の発行となる。

下北観光案内所

当案内所は駅や商業施設の中でなく、単独で外にあるため「入りづらい」印象を持たれていると思う。お客様に親しみやすさを感じて頂けるよう、案内所の入口付近に雪だるまやキャラクターの雪像を作り、「お気軽にお尋ねください」とメッセージを添えてイルミネーションを付けたところ、雰囲気明るくなり、少しだけ利用者が増えた。閑散期なので人通りも少なく、積雪がある 2 月上旬～中旬までの短期間の設置だったが、外から見る案内所の印象を考える事も大切だと学んだ。

NEXCO 東日本 前沢サービスエリア 上り線インフォメーション

節分の時には鬼の面、3 月はお雛様、5 月には兜と、日本の伝統行事や季節に合わせて飾りつけをしている。外国籍の方に限らずお客様に楽しんでいただけるよう、季節の飾りつけをして案内所の質の向上に努めている。

JR EAST Travel Service Center (秋田)

東京までのきっぷを普通料金で購入ご希望だったところ、インバウンド向けのパスの案内をした。安く購入できるため、大変喜んで購入され、知人の方にも紹介していただいた。

<関東>

水戸観光案内所

- 長らく当案内所の入口横にあったサイネージが、撤去となった。水戸を代表する偕楽園や弘道館を訪日客などが訪れる映像が繰り返し流れていたが、実際サイネージ前は待ち合わせ場所になることはあっても画像を見る方は少なかったかもしれない。当案内所は駅の改札を右に曲がった角にあるコンビニの隣に立地しているが、お客様によっては場所がわかりづらいとの声も聞く。現状は改札周辺に案内所を示すサインはない。

スタッフだけでは実現は難しいが、今後新たな PR 方法の検討は必要かもしれない。

- 当案内所には、日ごろ市内外のイベントや催し物に関する関係者の方々からのチラシ配置の依頼が多い。置き場所に限りはあるが、なるべく引き受けさせていただいているため、チラシ(の種類)に驚かれることもある。市内外の PR としても役立てたらと思う。
- 駅北接続の商業駅ビル内に、新たな E スポーツ施設が出来た。ビルの 2 階で、フロア敷地面積は大きくはないが、話題作りと駅前の活性化につながってほしい。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター(第 1 旅客ターミナルビル)

Q:第 1 ターミナル TIC に来所。第 2 ターミナルの PCR センターへ行きたい。(中国女性 40 代)

A:翌日の第 1 ターミナル出発の中国南方航空のフライトでご出発のお客様。フライトは第 1 ターミナルで間違いないが、陰性証明を得るための PCR 検査は知り合いの先生が第 2 ターミナルの PCR センターに予約してくれたらしい(予約確認画面はないとの事)。移動しなくてはならないが、カートに大きいスーツケースが 2 個、手持ちの荷物 1 個にバックパック、と荷物も沢山持っていた。この荷物を持って行ったり来たりするのは大変なので、第 1 ターミナルの PCR センターで検査をしてもらえないか聞いてみる事になった。日本語が心もとない方だったので TIC の職員が代わりに事情を話したところ、検査はできるが、その場合「予約なし」の扱いになってしまうとの事。成田空港の PCR センターは前もって検査予約をしないと料金が 2 万円も高くなってしまふ。中国へ行く方は抗体検査も必要なので、予約なしの検査費用総額は 5 万 5 千円と高額だ。そのあたりを中国語で説明したところ、「それはあまりにも高いので、やはり第 2 ターミナルで検査したいけれど、予約は 10 時なの。大丈夫かしら」との事。その時点ですでに 10 時になっていた。これから第 2 ターミナルまでバス移動に 10 分、また第 2 ターミナル PCR センターへの連絡通路はカートの利用ができないため、先に手荷物一時預かり無料券をもらい、手荷物を一時預かりに預けなければならない。第 2 ターミナルの PCR センターへの到着は 10 時半くらいになってしまいそうだ。遅れた場合、予約の料金でやってもらえるかはわからないが、(そもそも本当に予約があるかも不確定)ともかく第 2 ターミナルへバス移動するようアドバイスし、バス乗り場を案内した。念のため第 2 ターミナルの TIC スタッフがバス降車場でお客様を出迎え、付き添って手荷物を預け、PCR センターまで同行した。移動の途中で空港のフリー Wi-Fi につないでもらい、予約を取ってくれた先生に Wechat で連絡、予約画面を送ってもらえないか問合せた。しかし「知り合いの先生」はネットで予約を取っただけで、予約画面は保存していないという。そうこうしているうちに PCR センターの受付に到着。やはり受付に予約番号がいるとの事。「番号がわからない方は予約なし料金になります」と厳しく言われてしまった。再度先生に問合せたが、確かに 10 時に予約したが番号はわからないという。「確かに 10 時に予約したと言っているのですが、調べてもらえないでしょうか」とお願いし、名前で調べてもらったところ、やっと予約が入っている事が判明し、30 分遅れであったが予約料金で検査をしてもらえることになった。お客様には「本当に助かった。ありがとうございます」と大変感謝された。これからまだ陰性証明の取得、健康コードの申請と出発までにやる事はたくさんあるが、とりあえず予定通り検査が受けられそうでこちらもほっとした。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター(第 2 旅客ターミナルビル)

Q:平日 17 時過ぎに第 2TIC に来所。三菱東京 UFJ の窓口はどこか。(在日キューバ籍女性 30 代)

A:三菱東京 UFJ 銀行の窓口は第 1 ターミナルにあるが、あいにく 15 時ですでに閉まっている。そのことを案内すると、「出発前にどうしてもお金を振り込まないといけない」との事で大変困ってしまわれた。これから国際線で出発する、というお客様は、三菱東京 UFJ 銀行のキャッシュカードを持っているが、家に忘れて

しまったとの事。第2ターミナル内の三菱東京UFJのATMで現金での振り込みを試したが、キャッシュカードがなかったため振り込みが出来なかったらしい。「窓口で振り込むしかないと思うので窓口に行きたい」と場所を尋ねにいらしたのだ。別の銀行であるが、第2ターミナルの京葉銀行のATMであれば現金で振り込みができる。振り込み先は三菱東京UFJ銀行なので、手数料は多めにかかってしまうかもしれないが、「現金で振り込みできれば手数料はかかってもよい」とおっしゃるので京葉銀行のATMを案内した。案内してからHPで確認したところ、第1ターミナルの三菱東京UFJ銀行に付属しているATMであれば、平日の18時までなら現金振り込みができることが判明した。そこで、もし第1ターミナルまで行けば、三菱東京UFJのATMで振り込みができること、その方が手数料は安くなる旨を伝えた。しかしあまり時間がなく、第1までバスで移動し18時に間に合わない可能性もあったため、お客様は京葉銀行のATMで振り込みをすると決められ、無事に振り込みが完了した。通常、銀行ATMからの「現金振り込み」は、支店に付属するATMでのみ、平日の昼間(8時45分～18時:三菱東京UFJの場合)に限り可能である事が多い。このため成田空港内では支店のある第1ターミナルの支店横ATMであれば可能だが、支店のない第2ターミナルのATMではキャッシュカードがないと振り込みをすることができない。京葉銀行だけは特殊で、支店に付属していないATMから平日も休日も現金振り込みをすることが可能である(8時～21時)。京葉銀行だけが特別なサービスをしているため印象に残っており、スムーズに案内できた。ちなみに今回は他銀行あて3万円以上の振り込みであったため660円の手数料がかかってしまった。もし第1ターミナルの東京三菱UFJ銀行のATMで行った場合は、同じ銀行宛てとなり440円の手数料であった。ATMの現金振り込みには限度額があり、10万円以上は振り込みする事ができない。今回はちょうど10万円の振り込みであったので、そこも無事クリアラッキーであった。

流山おおたかの森駅前観光情報センター

当観光センターでは「流山をA・RU・KU」という市内ウォーキングツアーを定期的で開催している。2月は流山本町地区で開催されている「ひなめぐり」のイベントに合わせて、「ひなめぐりツアー」を開催した。段飾りの雛人形や、伝統的つるし雛などをご覧いただきながら、流山本町の歴史や人柄に触れる楽しい散策となった。また、昨年度より定期的で開催している「風呂敷講座」も好評だった。

東京都台東区立浅草文化観光センター

医療関係の仕事で来日し、翌日帰国するというイギリス籍の男性が来館。「観光はできなかったが、伝統的な和菓子を食いたい」とのリクエストがあり、いくつか代表的な和菓子の説明をして、浅草の老舗の和菓子屋さんを案内したところ大変喜ばれた。

中央区観光情報センター

案内所の質向上のため、朝礼にて観光クイズの出題や、定期的に観光知識の勉強会を実施し、日々知識の向上に取り組んでいる。

新横浜駅観光案内所

■アメリカ籍の男性2人が来所。新幹線のチケットに関する問合せだった。券売機で購入したがチケットが何枚もあり、どれを改札に入れば良いのかわからないとのこと。案内所スタッフが確認し、改札で2枚チケットを入れる必要があると伝えた。いったん案内所から出ていき、改札に向かったが、改札でまた困っている様子だった。そのためスタッフが改札まで行き、再度案内をした。お客様は無事に改札を通ることができ、

安堵した様子でスタッフの接客に大変感謝して下さった。

ジャパン コンシェルジュ アット ヨコハマ

旅行に来られない期間中でも、オンラインでの情報発信も大変喜ばれている。また、自治体からのニュースリリースの発信なども行っており、最新情報を知りたい現地メディアや旅行会社に喜ばれている。

中央道 EXPASA 談合坂 下り線 エリアコンシェルジュ

「乗っていた高速バスが出てしまった」と、困っている外国籍の方からの相談があった。手がかりになるものを確認し、次のバスに乗れるよう手配をし、無事に目的地についたと連絡があった。

<北陸信越>

新潟駅万代口観光案内センター

日本在住のインドネシア籍の男性が、イライラした面持ちで来館。興奮した様子で、初めにインドネシア語で話してきたが、落ち着きを取り戻し、男性の方から翻訳サイトを使って私どもに示してくれた。その内容は、タクシーに乗車したが言葉が通じず、少し走らせた所で降ろされてしまった。更に、そのタクシーにイヤホンの1つを忘れてきたという事だった。その話を聞いていたタクシー組合の人が、男性を乗せたタクシーを覚えていて、すぐにタクシーを確認してもらい、イヤホンが見つかり返すことができた。色々な国の言葉があり、翻訳サイトに助けられ、またタクシー組合の迅速な対応にも助けられた。帰る時には男性に笑顔が戻って良かった。

NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 上り線インフォメーション

無料配布している「Highway Walker」冊子内に高速道路マップが載っているが、東日本エリア全体のマップのため、細かい情報が得にくい。そこで手書きのIC図を作成し、問合せがあった際にコピーを渡している。細かい信号名や目印が見やすくわかりやすいため、大変好評をいただいている。

軽井沢観光案内所

軽井沢町内にて実証実験として運行されている「オンデマンド交通・よぶのる軽井沢」の使い方や予約の方法を案内しているが、外国籍の方々にも好評だ。登録の操作が分からない方には、一緒に画面を進めて購入までお手伝いをしている。

諏訪市観光案内所

当案内所はユニバーサルツーリズムの取り組みを行っている。コロナ禍で車いすのお客様の案内やタブレットを使った筆談など対応可能。今後、外国籍の方々にも対応できるよう努めて参りたい。

<中部>

ウェルカムセンター(福井市観光案内所)

2月初めのまだ少し落ち着いている頃に、仕事で来られた中国のお二人が来所された。こちら時間もあつたため、日頃スタッフが手作りしていた「ふくい」という文字を織り込んだ平織りのストラップを差し上げると、「お土産にする」と、大変喜ばれた。

一般社団法人伊東観光協会 伊東駅案内所

伊豆地域においては NHK 大河ドラマ「鎌倉殿の 13 人」の放映中により、ゆかりの地・場所を目当てに訪れるお客様もおり、一つの起爆剤として誘客に努めている。職員で手作りの「ゆかりの場所マップ」を作成し配布している。

伊勢市観光案内所(伊勢市駅観光案内所)

「春休みを利用して来た」という留学生の方が案内所にみえて、熱心な質問に答えたところ、別れ際に「日本には留学で 9 月に来たが、すぐに授業はオンラインになり、他の留学生は渡航が叶わず、寮には 3 人しか留学生がいなかった。その上、彼らとの接触も自粛しなければならない状況だったので、久々にこんなに人と話せて嬉しかった」と言われた。希望をもって日本にきた彼らが、新型コロナウイルスの影響で精神的にもハードな状況に置かれていることがシンプルに伝わってきた。

以上